

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB [www.campings.com](http://www.campings.com)**  
**Última actualización [Octubre 2016]**  
**[Legislación española]**

---

La responsable de la publicación del sitio web [www.campings.com](http://www.campings.com) ("el Sitio") es Campings.com SAS, una sociedad por acciones, con un capital de 100.000 €, inscrita en el Registro Mercantil de Bobigny, con el número 508 290 947 y en el Registro de Tour Operadores con el número IM093140001, con domicilio sito en 155 rue de Rosny - Escalier E - 93100 Montreuil (Francia), y representada por su CEO, D. Olivier Lachenaud ("Campings.com").

Los clientes pueden ponerse en contacto con Campings.com a través de los medios siguientes: por correo: 155 rue de Rosny - Escalier E - 93100 Montreuil (Francia), por teléfono  y por correo electrónico: [clients@lacompagniedesvacances.com](mailto:clients@lacompagniedesvacances.com).

## **PREÁMBULO**

El Sitio incluye instalaciones de alojamiento ofrecidas por proveedores de alojamiento (las "**Ofertas**"), que son socios de Campings.com (los "**Socios**"), y que permite a aquellos que buscan alojamiento para las épocas vacaciones (distinto al alojamiento residencial) realizar la reserva para una fecha o periodo de tiempo concreto (los "**Cientes**").

Los presentes términos y condiciones (los "**TyC**") son de aplicación al cualquier uso del Sitio y a cualquier reserva de alojamiento ofrecido por los Socios y que los Clientes reserven a través del Sitio, o por teléfono a través del número indicado en el Sitio (el "**Pedido**").

Los TyC se pueden consultar en cualquier momento en el Sitio y se comunican a los Clientes, que los aceptarán cuando realicen el pedido. Al aceptar los TyC, los Clientes declaran haberlos leído y comprendido y acceden a vincularse a los mismos. Los TyC prevalecerán sobre cualesquiera otros documentos contractuales emitidos por los Clientes.

Cuando sea necesario debido a cambios técnicos, comerciales y/o legales, Campings.com se reserva el derecho de modificar los TyC en cualquier momento mediante la publicación de un aviso en el Sitio. Los Clientes serán responsables de consultar los TyC modificados y de familiarizarse con dichos cambios. Cualquier consulta del Sitio o de cualquier Pedido tras dicha notificación de cambio en los TyC implica la aceptación de los nuevos TyC por parte del Cliente.

Las instalaciones de alojamiento que el Cliente reserve sin completar el proceso de Pedido en el Sitio (ver Apartado I siguiente "**Pedido**") no se registrarán por los TyC y no serán responsabilidad de Campings.com.

## **I. PEDIDO Y PAGO**

1. Para realizar un Pedido, el Cliente debe tener 18 años o más (de lo contrario, el Pedido lo tendrá que hacer bajo la supervisión de sus representantes legales) y deberá tener capacidad legal de ejecutar contratos.

2. El Cliente selecciona el alojamiento y la duración deseada (la "**Estancia**"), con sujeción a disponibilidad, teniendo en cuenta que las ofertas se gestionan a tiempo real. En el supuesto de que surgiese algún tipo de dificultad en una determinada oferta seleccionada por un Cliente, Campings.com ofrecerá una solución alternativa en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas o, en caso de no cumplir con esta condición, le reembolsará la cantidad abonada, si procediese.

3. En el momento de realizar el Pedido (a través del Sitio o por teléfono al número indicado en el Sitio), a los Clientes siempre se les ofrece un seguro de cancelación. Para informarse de los particulares de las garantías, los Clientes pueden consultar el documento disponible en el Sitio titulado "*Más información*" o "*Seguro de cancelación*". Si el Cliente suscribiese un seguro de cancelación, dicha suscripción será firme, definitiva e irrevocable.

4. Cualquier solicitud de reserva se acompañará de un depósito mínimo del treinta por ciento (30%) del importe de la Estancia, impuestos incluidos, incluyendo el precio del alojamiento y de cualesquiera opciones seleccionadas (sin incluir el seguro y las tasas de reserva que se pagarán a depósito), que se abonará directamente a Campings.com. El importe se abonará a Campings.com en un plazo no superior a treinta (30) días antes del primer día de la Estancia.

5. Tras una solicitud de pago, si el importe no se abonase en un plazo de treinta (30) días antes del primer día de la Estancia, se podría cancelar el Pedido, sin que el Cliente tuviese derecho a recuperar los importes abonados inicialmente.
6. Si el Pedido se realizase dentro de un plazo inferior a treinta (30) días antes de la fecha de inicio de la Estancia, el importe de la Estancia se abonará cuando se realice el Pedido.
7. Cuando el pago se realice con tarjeta de crédito, la solicitud de reserva se gestionará de inmediato, a diferencia de los realizados mediante otros medios de pago, como cheque, bono de vacaciones certificado por la Agencia Nacional de bonos de vacaciones o transferencia bancaria.
8. Campings.com enviará a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente un correo en el que se acuse la recepción de su solicitud de reserva.
9. Una vez se ha validado y pagado el Pedido, Campings.com enviará al Cliente, por correo electrónico, un cupón o bono de intercambio (el "**Bono de Intercambio**"), que el Cliente deberá imprimir y entregar al Socio el día de su llegada. El Bono de Intercambio contiene la información de contacto del Socio.
10. Mediante la validación del Pedido, el Cliente hace llegar a Campings.com una oferta para contratar, que Campings.com tendrá el derecho de rechazar, cancelar y/o extinguir en caso de incumplimiento de los TyC o fraude.
11. El Pedido únicamente será válido cuando Campings.com haya transmitido al Cliente el Bono de Intercambio por correo electrónico o postal.
12. Para acceder a la información de un determinado Pedido, el Cliente puede entrar en el Sitio introduciendo su número de Pedido y su dirección de correo electrónico.

## **II. PRECIOS, TASAS DE SOLICITUD Y POLÍTICA DE PRECIOS**

1. Los precios de las Estancias se indican en el Sitio. Se establecen por tipo de alojamiento o por persona (en este último caso, el "*precio por persona*" aparece claramente en la página del Sitio en la que se listan los precios del alojamiento), y varían dependiendo de las fechas (calculados en base al número de noches), las duraciones de las Estancias y el tipo de alojamiento. Salvo que se indique lo contrario en el Sitio, los precios únicamente incluirán el alojamiento, sin incluir ninguna opción que pudiese ofrecer el Socio.
2. Los precios se expresan en euros e incluyen todos los impuestos (excepto los impuestos turísticos) en base a las tarifas comunicadas a los Clientes.
3. En ningún caso, los precios que aparecen en el Sitio cuando se realiza un Pedido suponen responsabilidad por parte de Campings.com ante futuros Pedidos. Campings.com podrá modificar los precios sin notificación previa con la excepción de los Pedidos pendientes, que se mantendrán al precio marcado cuando se realizó el Pedido.
4. Las tasas de solicitud, cuyo importe se especifica en el Sitio antes de que se valide el Pedido, se aplicarán a cada reserva de alojamiento y a cualquier Pedido, salvo que se indique lo contrario en el Sitio o salvo que exista un descuento excepcional. Campings.com no aplica tasas de reserva.
5. Una vez en el establecimiento, los Socios podría solicitar depósitos o garantías, especialmente para alquileres de alojamiento y equipos, como equipamiento deportivo o juegos de mesa (raquetas, juegos, etc.). El Cliente tratará directamente con los Socios la gestión de estos depósitos o garantías, salvo en el caso de intervención o responsabilidad por parte de Campings.com.
6. Los servicios adicionales que se contraten *in situ* al Socio sin pasar por Campings.com o el Sitio no se incluyen dentro del alcance de los TyC. Campings.com no soportará en ningún caso costes adicionales o tasas de cancelación asociadas con estos servicios. Los precios de los servicios adicionales se incluyen en el Sitio a efectos meramente informativos.
7. Las tasas turísticas no se incluyen en el precio de las Estancias y, cuando corresponda, las abonará el Cliente *in situ* al comienzo de la Estancia. El importe varía dependiendo de la ciudad y en base al número de personas que acompañen al Cliente y el número de noches de la Estancia. El Cliente declara que está informado de que se aplicarán dichas tasas y se compromete a abonarlas al comienzo de la Estancia.
8. Cualesquiera Ofertas y promociones se aplican a nuevos Pedidos y no se podrán aplicar a aquellos Pedidos que ya se hubiesen completado y que hubiese liquidado parcial o totalmente el Cliente.

9. El Cliente podrá abonar el Pedido mediante tarjeta de crédito, cheque o, si fuese necesario, por medio de bono de vacaciones certificado por la Agencia Nacional de Bonos de Vacaciones o mediante transferencia bancaria o, de forma general, por cualquier medio que se proponga y acepte Campings.com.

### **III. ALOJAMIENTO**

1. La clasificación del alojamiento se indica de conformidad con los estándares locales de los países correspondientes. Cuando los Socios lo faciliten, el Sitio indicará la clasificación del alojamiento ofertado por los Socios listados en el Sitio.

2. Los Socios facilitarán las fotografías y/o ilustraciones reproducidas en las Ofertas y que darán al Cliente una visión general de los servicios de alojamiento que se le ofrecen. Estas fotografías y/o ilustraciones se facilitan a efectos meramente informativos y su objetivo es indicar al Cliente la categoría o el nivel de calidad del alojamiento y carecen de valor contractual alguno.

3. Las Ofertas se redactarán teniendo en cuenta la información que los Socios facilitarán a Campings.com. La descripción se facilitará a modo de guía en el Sitio y podrá estar sujeta a cambios por parte de los Socios (en concreto, en lo relativo a equipamientos adicionales o deficientes). Si el Socio informase con la suficiente antelación, Campings.com intentará informar, en la medida de lo posible, al cliente en el momento de realizar el Pedido de que el Sitio no se encuentra actualizado, si procediese.

4. Las Ofertas podrán especificar si los Socios aceptan mascotas y bajo qué condiciones. Si no se mencionase nada al respecto, el Cliente considerará por defecto que el Socio no acepta mascotas, o que tendrá que preguntar a Campings.com acerca de esta cuestión antes de realizar un Pedido.

5. Las normas internas redactadas por el Socio se podrán aplicar al alojamiento reservado. El Cliente se compromete a familiarizarse con estas normas al comienzo de su Estancia y cumplirlas.

### **IV. SALIDA, LLEGADA, ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE LLAVES DEL ALOJAMIENTO POR PARTE DEL SOCIO**

1. Las horas de llegada y salida para la estancia variarán dependiendo del Socio y se estipularán en el Bono de Intercambio que se envía al Cliente una vez se realiza el Pedido. Si las horas de llegada no constasen en el Bono de Intercambio, el Cliente será responsable de contactar con Campings.com para obtener la información correspondiente, si fuese necesario. Al final de la Estancia, cuando corresponda, el Cliente devolverá las llaves del alojamiento al Socio.

2. En el supuesto de retraso en la llegada por cualquier motivo, el Cliente deberá informar al Socio directamente por teléfono de forma que puedan concertar un encuentro para que se le proporcionen las llaves. Campings.com no soportará costes adicionales o tasas de cancelación en caso de que el Cliente no apareciese en el alojamiento reservado y, asimismo, el Cliente se compromete a gestionar su retraso directamente con el Socio.

### **V. RECLAMACIONES RELATIVAS A PEDIDOS REALIZADAS A CAMPINGS.COM**

1. Cualquier reclamación realizada por un Cliente con respecto a un determinado Pedido se notificará de forma clara por correo certificado con acuse de recibo a Campings.com en un plazo no superior a treinta (30) días tras el final de la Estancia por escrito a la siguiente dirección: Campings.com - Departamento de Calidad Francia, 155 rue de Rosny - Escalier E - 93100 Montreuil-Sous-Bois (Francia) o por correo electrónico a la dirección: [Clients@lacompagniedesvacances.com](mailto:Clients@lacompagniedesvacances.com). El Cliente podrá enviar una copia de la reclamación al Socio.

2. Se enviará un acuse de recibo en un plazo de siete (7) días laborables desde su recepción al correo electrónico del Cliente certificando que se ha recibido correctamente y que la gestionará el departamento correspondiente de Campings.com.

3. Si la reclamación resultase válida, Campings.com reembolsará al Cliente de forma total o parcial el importe de su Pedido.

4. De lo contrario, Campings.com informará al Cliente por escrito de los motivos por los que considera que la reclamación no está justificada.

5. Si reclamación no se notificase por escrito, se podrá aceptar la reclamación por vía telefónica. Las oficinas de Campings.com no están abiertas al público y, por tanto, cualquier reclamación se realizará por escrito y se formulará de forma individual (una por reclamación).

## **VI. RESPONSABILIDAD DE CAMPINGS.COM Y DEL CLIENTE**

1. Campings.com será responsable del cumplimiento de sus obligaciones contractuales de conformidad con los límites estrictos del Pedido.
2. Cualquier Estancia que se interrumpa o acorte y, en líneas generales, cualquier servicio básico que el Cliente no consumiese por causas atribuibles al Cliente por cualquier motivo, no se reembolsará.
3. No se aceptará conflicto alguno relativo al precio del alojamiento una vez que la Estancia hubiese comenzado. Será responsabilidad del Cliente decidir si el precio de la Estancia es correcto antes de la salida.
4. El Cliente se compromete a respetar el número de ocupantes que permite el Socio en el alojamiento que se hubiese reservado.
5. El Cliente acuerda alertar a Campings.com sobre cualquier factor que afecte a su decisión y sobre cualquier detalle específico que pudiera afectar las condiciones de la Estancia. Dependiendo del país y de la legislación vigente en dicho país (el Cliente tendrá que informarse al respecto antes de su llegada), algunos Socios ofrecen alojamiento adaptado a personas con discapacidades. Cualquier persona con movilidad reducida (que viaje con o sin asistencia) como resultado de una discapacidad sensorial o motora, de edad, enfermedad o por cualquier otra causa que le provoque una discapacidad para la cual se requiera atención o adaptación especial para cubrir sus necesidades con respecto a los servicios ofrecidos, deberá informar obligatoriamente a Campings.com de dicha circunstancia al reservar o por escrito a la siguiente dirección: [Clients@lacompaniedesvacances.com](mailto:Clients@lacompaniedesvacances.com); asimismo, se tendrá que enviar una solicitud específica a los Socios. Sin dicha solicitud, y en la medida en la que lo permita la legislación aplicable, no se tomará en consideración ninguna demanda tras el comienzo de la Estancia en caso de que las instalaciones no sean adecuadas para las necesidades del Cliente.
6. El Cliente será el responsable único de sus objetos personales durante la Estancia. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, Campings.com no incurrirá en responsabilidad alguna en caso de pérdida, hurto o daño de los objetos personales en el alojamiento alquilado, las instalaciones compartidas y aparcamientos adyacentes. Los Clientes responderán de la seguridad del alojamiento reservado durante su Estancia y, por tanto, será su responsabilidad garantizarla. Por tanto, llevar a cabo una serie de medidas de precaución les evitará inconvenientes: cerrar las ventanas antes de dejar el alojamiento alquilado, cerrar la puerta con llave, etc. Campings.com no responderá de los objetos que se dejen dentro del alojamiento tras la salida.
7. El Cliente se asegurará de que se realizan las gestiones administrativas y sanitarias pertinentes y que los costes relativos a pasaportes, carnés de identidad, visados, vacunas, etc., se abonan debidamente. Debido a los cambios en las condiciones sanitarias y políticas de algunos países, el Cliente tendrá que solicitar información antes de la salida a Campings.com relativa a los procedimientos en vigor en la fecha de salida.

## **VII. DOCUMENTOS DE VIAJE FACILITADOS POR CAMPINGS.COM**

1. Los documentos de viaje (correo electrónico del recibo de la solicitud de reserva, Bono de Intercambio y factura) se enviarán al Cliente por correo electrónico tan pronto como se abone el Pedido. Si el Cliente lo solicitase al realizar el Pedido, se enviarán los documentos por correo postal siempre que el tiempo entre el pago del importe y el primer día de la Estancia sea suficiente. El Cliente leerá dichos documentos e imprimirá el Bono de Intercambio, que presentará a los Socios al comienzo de la Estancia.
2. Si el Cliente no recibiese los documentos de viaje (correo electrónico del recibo de la solicitud de reserva, Bono de Intercambio y factura), contactará con Campings.com en la siguiente dirección, incluyendo la referencia de la reserva: [Clients@lacompaniedesvacances.com](mailto:Clients@lacompaniedesvacances.com).
3. Campings.com no soportará en ningún caso costes adicionales o tasas de cancelación que dimanen de la incapacidad de presentar los documentos exigidos al Socio.

## **VIII. TARIFAS POR MODIFICACIÓN DE UN PEDIDO A SOLICITUD DEL CLIENTE**

1. Cualquier solicitud para la modificación de un Pedido se enviará por correo electrónico a la siguiente dirección: [Clients@lacompaniedesvacances.com](mailto:Clients@lacompaniedesvacances.com), por teléfono a través del número indicado en el Sitio o por correo postal a la siguiente dirección: Vacances-Campings - Campings.com 155 rue de Rosny Bâtiment E, 93100 Montreuil (Francia).
2. Cualquier modificación del Pedido implicará la aplicación de las tasas que se indican a continuación dependiendo de la fecha en la que se realice la solicitud:

Más de noventa (90) días antes del primer día de la	Diez por ciento (10%) del importe total del Pedido
-----------------------------------------------------	----------------------------------------------------

Estancia	modificado
Entre noventa (90) y treinta (30) días antes del primer día de la Estancia	Quince por ciento (15%) del importe total del Pedido modificado, incluyendo el IVA
Entre veintinueve (29) y siete (7) días antes del primer día de la Estancia	Ochenta por ciento (80%) del importe total del Pedido modificado, incluyendo el IVA
Menos de siete (7) días antes del primer día de la Estancia	El cien por ciento (100%) del importe total del Pedido modificado, incluyendo el IVA

3. No se aplicará ningún cargo si los nombres de los acompañantes se cambiasen o si hubiese cambios en el número de personas que acompañarán al Cliente siempre que el número de acompañantes no exceda la capacidad máxima del alojamiento ofrecido por el Socio.

4. En el supuesto de que la reserva incluyese varios alojamientos, la cancelación de uno o más de los alojamientos reservados implicará la aplicación de tasas de cancelación por el alojamiento en cuestión.

#### **IX. COSTES DE CANCELACIÓN DEL PEDIDO A SOLICITUD DEL CLIENTE**

1. Las solicitudes de cancelación de pedidos se enviarán por correo electrónico a la siguiente dirección: [Clients@lacompagniedesvacances.com](mailto:Clients@lacompagniedesvacances.com), o por correo postal a la siguiente dirección: Vacances-Campings - Campings.com 155 rue de Rosny, Bâtiment E, 93100 Montreuil (Francia).

2. Cualquier cancelación del Pedido implicará la aplicación de las tasas que se indican a continuación dependiendo de la fecha en la que se realice la solicitud:

Más de noventa (90) días antes del primer día de la Estancia	Treinta por ciento (30%) del importe total del Pedido cancelado.
Entre noventa (90) y treinta (30) días antes del primer día de la Estancia	Cincuenta por ciento (50%) del importe total del Pedido cancelado.
Entre veintinueve (29) y siete (7) días antes del primer día de la Estancia	Ochenta por ciento (80%) del importe total del Pedido cancelado.
Menos de siete (7) días antes del primer día de la Estancia	Cien por ciento (100%) del importe total del Pedido cancelado.

3. Cualquier aplicación de tasas, seguro y otras opciones se cargarán al cien por ciento (100%) en caso de que se cancelase el Pedido.

4. Cualquier estancia iniciada se considerará una estancia totalmente ejecutada y no se reembolsará. Si durante su estancia el Cliente renunciase a uno o más de los servicios contratados, no podrá solicitar reducción alguna en el precio que cargue Campings.com.

#### **X. CAMBIO O CANCELACIÓN DEL PEDIDO POR CAUSAS AJENAS AL CONTROL DEL CLIENTE**

1. En aquellos casos en los que, antes del comienzo de la Estancia, se modificase uno de los elementos esenciales del Pedido por causas ajenas al control del Cliente, el Cliente podrá:

- solicitar la cancelación del Pedido. En tal caso, todos los importes abonados a Campings.com se le reembolsarán. Se podrá considerar abonar indemnizaciones dependiendo del grado de responsabilidad de Campings.com y la existencia de daños al Cliente; o
- aceptar una modificación de la Estancia. En tal caso, el Cliente acepta los cambios realizados, así como el aumento o descenso en el precio, en virtud de lo cual renuncia a cualquier reclamación relativa a los cambios realizados en la Estancia.

2. En todos aquellos casos en los que Campings.com se viera obligada a modificar o cancelar el Pedido debido a circunstancias ajenas a su control o por motivos que redundasen en interés o en la seguridad del Cliente, se le reembolsará los importes correspondientes a los servicios que no se disfruten y no se sustituyan.

3. En la medida en la que lo permita la legislación aplicable, Campings.com no será responsable de las dificultades relativas a Internet y el alojamiento de la página web y, en líneas generales, por las interrupciones técnicas que se den en el Sitio.

4. En el supuesto de que La Compagnie des Vacances incurriese en algún tipo de responsabilidad, el importe máximo por el que responderá Campings.com no excederá en ningún caso el importe del Pedido abonado por el Cliente.

#### **XI. DERECHO DE REVOCACIÓN**

De conformidad con la legislación aplicable, el derecho de revocación no es de aplicación a servicios de alojamiento, transporte, restauración y ocio. Aquellos Pedidos que se realicen a través del Sitio, no estarán sujetos a derecho de revocación.

## **XII. PROPIEDAD INTELECTUAL**

1. El Sitio es una obra de propiedad intelectual protegida por derechos de propiedad intelectual. El Sitio es propiedad exclusiva de Campings.com.
2. Cualquier reproducción o representación del Sitio, o cualquier parte del mismo, mediante cualquier formato y a cualquier efecto, incluido el comercial, queda expresamente prohibido.
3. Campings.com no controla el contenido, publicidad, productos o servicios disponibles en o desde sitios enlazados a su página web y que no publique.

## **XIII. FUERZA MAYOR**

Ni el Cliente ni Campings.com serán considerados responsables de un retraso o incumplimiento de sus obligaciones contractuales debido a causas que se escapen de su control como incendios, inundaciones, epidemias, hambrunas, terremotos, huracanes y demás desastres naturales o incluso por la legislación o acciones de cualquier autoridad u acción militar o civil de un organismo de autorregulación, guerras, terrorismo, revueltas, disturbios civiles, sabotaje, robos u otras causas provocadas por terceros.

## **XIV. DISPOSICIONES VARIAS**

1. La renuncia por parte de Campings.com de una o varias de las estipulaciones contenidas en los TyC no se considerará o interpretará como una renuncia a beneficiarse de las mismas.
2. Si una o varias de las estipulaciones de los TyC se declarasen no válidas, el resto de las estipulaciones continuarán vigentes y con plenos efectos. En tal caso, las Partes, en la medida de lo posible, sustituirán la estipulación anulada por otra válida cuyos efectos equivalgan a los de los TyC.
3. Los TyC se regirán por la legislación española. La versión en francés de los TyC prevalecerá sobre cualquier otra versión.
4. En caso de conflicto debido a una reclamación no aceptada, el Cliente no profesional tendrá la oportunidad de recurrir a mediación por escrito a MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303-75823 Paris Cedex 17.

La Resolución de Litigios en Línea está disponible en <http://ec.europa.eu/odr>